

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN APOTEK AVICENNA FARMA
TAWANGMANGU MENGGUNAKAN KONSEP *SERVICE
QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS* (IPA)**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Strata-1
pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik

Oleh:

RYKI RISA WARDANA
D 600.170.075

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN APOTEK AVICENNA FARMA TAWANGMANGU
MENGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

RYKI RISA WARDANA
D 600 170 075

Telah diperiksa dan disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mila Faila Sufa'.

(Mila Faila Sufa, S.T., M.T.)
NIK. 972

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APOTEK AVICENNA FARMA TAWANGMANGU MENGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Oleh:

RYKI RISA WARDANA
D600 170 075

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Kamis, 5 Agustus 2021
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

Nama

1. Mila Faila Sufa, S.T., M.T.

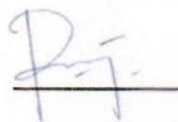
(Ketua Dewan Penguji)

2. Arinda Soraya Putri, S.T., M.T.

(Anggota I Dewan Penguji)

3. Ratnanto Fitriadi, S.T., M.T.

(Anggota II Dewan Penguji)



Dekan,

(Rais Fatoni, S.T., M.Sc., P.hD.)

NIK. 892

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggung jawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 4 Juli 2021
Penulis



Ryki Risa Wardana
D 600 170 075

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APOTEK AVICENNA FARMA TAWANGMANGU MENGGUNAKAN KONSEP *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Apotek Avicenna Farma Tawangmangu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan apotek dan menganalisa faktor-faktor yang dianggap penting dan perlu adanya perbaikan. Konsep yang digunakan untuk mengukur kualitas pelanggan yaitu *service quality* untuk mengidentifikasi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode kedua yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai penentuan tindakan yang diberikan kepada masing-masing atribut berdasarkan empat kuadran kartesius. Hasil dari penelitian ini berdasarkan konsep *servqual* didapatkan total skor 0,23 yang artinya secara keseluruhan pelayanan apotek memuaskan. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *service quality* didapatkan dimensi *tangible* bernilai gap -0,05, dimensi *reliability* bernilai gap 0,03, dimensi *responsiveness* bernilai gap 0,01, dimensi *assurance* bernilai gap 0,04, dan dimensi *empathy* bernilai gap 0,03. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan dimensi *tangible* bernilai negatif yang berarti kurang puas dan atribut yang bernilai negatif pada dimensi *tangible* yaitu atribut nomor 1 yang terkait tempat parkir apotek. Berdasarkan konsep *servqual* nilai gap negatif tertinggi yaitu atribut nomor 10 dengan nilai -0,09. Selanjutnya berdasarkan metode IPA didapatkan satu atribut yang masuk kuadran 1 yang menjadi prioritas utama perbaikan yaitu atribut nomor 10 yaitu “petugas langsung melayani konsumen yang datang”. Adapun usulan perbaikan diberikan kepada atribut nomor 1 dan 10 berdasarkan kedua metode yang digunakan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Apotek, *Service Quality*, IPA

Abstract

This study is a study to analyze customer satisfaction with the service quality of Avicenna Farma Tawangmangu Pharmacy. The purpose of this study is to identify the level of consumer satisfaction with pharmacy services and analyze the factors that are considered important and need improvement. The concept used to measure customer quality is service quality to identify based on five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The second method is Importance Performance Analysis (IPA) as a determination of the action given to each attribute based on four Cartesian quadrants. The results of this study based on the servqual concept obtained a total score of 0.23 which means that overall pharmacy services are satisfactory. Based on calculations using the service quality method, the tangible dimension is worth a gap of -0.05, the reliability dimension is a gap of 0.03, the responsiveness dimension is a gap of 0.01, the assurance dimension is a gap of 0.04, and the empathy dimension is a gap of 0.03. Based on these results, the tangible dimension shows a negative value which

means less satisfied and a negative attribute on the tangible dimension, namely attribute number 1 related to the pharmacy parking lot. Based on the concept of servqual, the highest negative gap value is attribute number 10 with a value of -0.09. Furthermore, based on the IPA method, one attribute is found in quadrant 1 which is the main priority for improvement, namely attribute number 10, namely "officers directly serve customers who come". The suggestions for improvement are given to attributes number 1 and 10 based on the two methods used.

Keywords: Customer Satisfaction, Pharmacy, Service Quality, IPA

1. PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan nikmat yang diinginkan oleh seluruh manusia. Nikmat yang satu ini diberikan Allah SWT tidak lain untuk menjadikan manusia bermanfaat dan taat kepada Sang Pencipta. Di masa pandemi seperti ini seluruh manusia di dunia berbondong-bondong untuk menjaga kesehatan. Terlebih kasus penyebaran virus corona yang menyebar di seluruh dunia. Khususnya di Indonesia sendiri saat ini terhitung tanggal 24 Februari 2021 sudah mencapai 1,3 juta kasus positif Covid-19 (Mashabi, 2021). Adanya fasilitas kesehatan dengan mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Salah satunya dengan adanya apotek dimana tempat untuk menjual belikan obat. Masyarakat sekarang apabila sakit akan berobat ke dokter dan resep yang diberikan berupa obat yang dapat dibeli di apotek. Apotek menjadi penyalur obat-obatan untuk masyarakat luas.

Menurut Permenkes No. 9 Tahun 2017 apotek didefinisikan sebagai sarana pelayanan pada bidang kefarmasian yaitu sebagai tempat praktek kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Dalam peraturan ini seorang apoteker bertanggung jawab atas pengelolaan apotek, sehingga pelayanan kesehatan kepada masyarakat akan lebih terjamin keamanannya, baik kualitas maupun kuantitasnya. Aktivitas pelayanan yang sebelumnya cuma berfokus pada pengelolaan obat selaku komoditi berganti jadi pelayanan yang komprehensif dengan tujuan untuk tingkatkan kualitas kesehatan pasien (Fatonah & Awatara, 2019). Apotek Avicenna Farma sendiri sempat mengalami penurunan penjualan dikarenakan pindah lokasi tempat. Hal ini membuat pemilik apotek berusaha meningkatkan pelayanan agar dapat bersaing dengan apotek lain. Pelayanan pada suatu bisnis jasa merupakan indikator penting untuk menarik konsumen agar datang kembali. Maka dari itu untuk menjamin kualitas pelayanan kefarmasian di apotek perlunya evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian. Tidak hanya itu, deregulasi tentang pendirian apotek, tingginya permintaan konsumen terhadap obat serta banyaknya jumlah apoteker juga menjadi salah satu aspek faktor semakin banyaknya jumlah apotek (Narendra dkk., 2017). Secara tidak langsung, persaingan bisnis antar apotek terus menjadi ketat demi mendapatkan jumlah pelanggan semaksimal mungkin.

Analisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian suatu apotek dilakukan untuk mengetahui keinginan serta kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk keberlangsungan bisnis apotek agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Banyaknya apotek pada suatu daerah juga menjadi

alasan pentingnya kualitas pelayanan suatu apotek. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan pelayanan yang baik untuk kesehatannya. Konsep yang tepat untuk mengukur kualitas pelanggan yaitu *service quality* (servqual) yang dilihat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan dan metode *importance performance analysis* (IPA) yang digunakan untuk memetakan atribut kedalam empat kuadran yang memiliki arti dan penanganan yang berbeda-beda.

Berdasarkan kondisi yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan yang dapat dijadikan pokok bahasan pada penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan apotek Avicenna Farma berdasarkan konsep servqual?
2. Dimensi apa sajakah perlu adanya perbaikan sesuai tingkat kepentingan dan performansinya?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Avicenna Farma.
2. Menganalisa faktor-faktor pelayanan Apotek Avicenna Farma yang dianggap penting dan perlu adanya perbaikan.

2. METODE

2.1 Objek Penelitian

Penelitian mengenai kualitas layanan ini dilakukan di Apotek Avicenna Farma Tawangmangu yang terletak di Jl. Pringgorsari, RT.04/RW.01, Kec. Tawangmangu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57792. Apotek Avicenna hadir dengan konsep menyediakan obat berkualitas dan memberikan pelayanan yang memuaskan karena dilayani langsung oleh tenaga ahli di bidang farmasi.

2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen Apotek Avicenna Farma. Sampel penelitian adalah orang yang datang ke apotek untuk membeli obat yang sesuai kriteria dan bersedia menjadi responden. Menurut Cohen dalam Pontoh dkk. (2020) penentuan jumlah sampel secara umum semakin banyak sampel yang digunakan akan semakin baik, akan tetapi ukuran sampel 30 dianggap sebagai kasus minimum untuk dapat dilakukan beberapa metode statistik pada data yang akan diolah. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Berikut rumus Lemeshow pada Fatonah dkk. (2018):

$$n = \frac{Z_a^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

Z_a^2 = skor z pada kepercayaan 90% = 1,65

P = maksimal estimasi = 0,5

Q = 1 - P

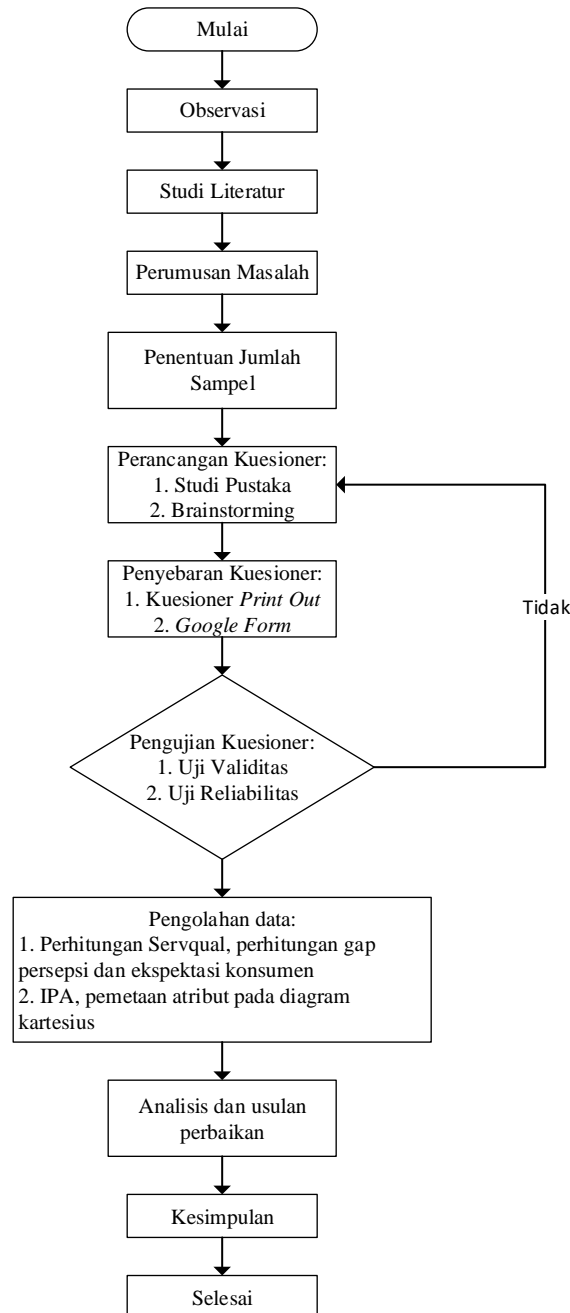
L = alpha (0,1) atau *sampling error* = 10%

Berdasarkan rumus, maka nilai n yaitu:

$$n = \frac{1,65^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$
$$n = 68,06$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh besar sampel minimal yang dapat digunakan yaitu sebanyak 68 responden. Dalam penelitian ini menggunakan 69 responden untuk pengolahan data lebih lanjut.

2.3 Alur Penelitian



Gambar 1. Flowchart Penelitian

3. ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pengumpulan Data

3.1.1 Profil Apotek Avicenna Farma

Apotek Avicenna Farma pertama kali didirikan pada tanggal 1 Maret 2018 di Jl Pringgosari RT 04 RW 01, Tawangmangu, Karanganyar, Jateng. Apotek Avicenna Farma hadir dengan konsep menyediakan obat berkualitas, murah dan memberikan pelayanan yang memuaskan karena dilayani langsung oleh tenaga ahli di bidang farmasi. Arti nama Avicenna diambil dari nama seorang dokter, ilmuwan dan filsuf kelahiran Persia yaitu Ibnu Sina (980-1037) dikenal juga sebagai “Avicenna” di dunia barat. Bagi banyak orang, dia adalah “Bapak Kedokteran Modern”.

Apotek Avicenna Farma memiliki tenaga kerja sebanyak enam orang yaitu satu orang Apoteker Penanggung Jawab, satu orang Apoteker Pendamping dan empat orang asisten apoteker. Jam operasional apotek pukul 07.00-21.00 yang jam kerjanya dibagi menjadi dua shift yaitu shift satu pukul 07.00-15.00 dan shift dua pukul 14.00-21.00.

Apotek Avicenna Farma akan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan orientasi memberikan manfaat bagi masyarakat dan mengajak orang lain untuk selalu berperilaku hidup sehat. Dengan slogan “Pilihan Tepat Keluarga Sehat” Apotek Avicenna ingin mendekatkan diri dengan masyarakat agar selalu sehat dan bahagia.

3.1.2 Kuesioner

Penelitian dilakukan menggunakan dua jenis kuesioner, yaitu kuesioner online menggunakan google form dan kuesioner yang dibagikan secara langsung dalam bentuk fisik. Kuesioner dibagikan pada rentang waktu 14 Juni - 18 Juni 2021. Kuesioner dalam bentuk fisik diberikan langsung kepada konsumen yang telah menyelesaikan transaksi di apotek. Kuesioner online dibagikan kepada konsumen lama yang pernah datang atau berkali-kali membeli obat di apotek.

3.1.3 Sampling

Hasil dari penyebaran kuesioner didapatkan sebanyak 69 responden sebagai sampel dalam penelitian ini. Berdasarkan karakteristik responden dibagi menjadi sebagai berikut : jenis kelamin, pekerjaan, usia, dan rasio kedatangan. Beberapa karakteristik responden dapat dilihat pada tabel 1, 2, 3 dan 4 yang secara berurutan meliputi jenis kelamin, jenis pekerjaan, rasio kedatangan ,dan usia.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Laki-laki	13	19%
2	Perempuan	56	81%
	Jumlah	69	100%

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak 81% responden atau 56 dari 69 responden adalah perempuan. Responden laki-laki sebanyak 19% atau 13 dari 69 responden.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
1	Ibu Rumah Tangga	23	33%
2	Swasta	17	25%
3	PNS	16	23%
4	Pengajar/Guru	8	12%
5	Pelajar/Mahasiswa	5	7%
	Jumlah	69	100%

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 23 orang atau 33%, berprofesi sebagai swasta sebanyak 17 orang atau 25%, berprofesi sebagai PNS sebanyak 16 orang atau 23%, berprofesi sebagai pengajar/guru sebanyak 8 orang atau 12% dan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 orang atau 7%.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Rasio Kedatangan

No.	Rasio Kedatangan	Jumlah Responden	Persentase
1	Baru pertama kali	0	0
2	2-5 kali	14	20%
3	Lebih dari 5 kali	55	80%
	Jumlah	69	100%

Pada tabel 3 menunjukkan persentase rasio kedatangan responden yaitu sebanyak 80% atau 55 responden datang lebih dari 5 kali ke apotek dan sebanyak 20% atau 14 responden datang 2-5 kali ke apotek.

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase
1	< 30 tahun	24	35%
2	30 - 40 tahun	33	48%
3	> 40 tahun	12	17%
	Jumlah	69	100%

Pada tabel 4 menunjukkan persentase usia responden yaitu sebanyak 35% atau 24 responden berusia kurang dari 30 tahun, sebanyak 48% atau 33 responden berusia 30 sampai 40 tahun, dan sebanyak 17% atau 12 responden berusia lebih dari 40 tahun.

3.2 Pengolahan Data

3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan software SPSS 23 dengan konsep korelasi produk momen yang mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total. Pengujian dilakukan menggunakan teknik uji Pearson dengan taraf kepercayaan 90% dengan tingkat ketelitian sebesar 0,1. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji Validitas

No. Item	R hitung		R tabel (n-2)	Keterangan
	Persepsi	Ekspektasi		
1	0,279	0,626	0,199	Valid
2	0,744	0,697	0,199	Valid
3	0,83	0,617	0,199	Valid
4	0,776	0,689	0,199	Valid
5	0,587	0,691	0,199	Valid
6	0,859	0,717	0,199	Valid
7	0,917	0,853	0,199	Valid
8	0,896	0,799	0,199	Valid
9	0,834	0,757	0,199	Valid
10	0,735	0,774	0,199	Valid
11	0,84	0,803	0,199	Valid
12	0,92	0,782	0,199	Valid
13	0,859	0,777	0,199	Valid
14	0,864	0,812	0,199	Valid
15	0,817	0,703	0,199	Valid
16	0,914	0,846	0,199	Valid
17	0,892	0,836	0,199	Valid
18	0,899	0,827	0,199	Valid
19	0,934	0,885	0,199	Valid
20	0,92	0,831	0,199	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas kuesioner didapatkan hasil bahwa nilai r hitung pada bagian persepsi dan ekspektasi nilainya lebih dari r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid.

3.2.2 Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah Cronbach Alpha.

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas Persepsi		Reliabilitas Ekspektasi	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
0,971	20	0,962	20

Berdasarkan hasil uji reliabilitas didapatkan skor untuk persepsi 0,971 dan skor untuk ekspektasi 0,962. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel, karena

skor yang dihasilkan lebih dari 0,6 yaitu batasan minimal dan data dapat dilanjutkan untuk pengolaan data.

3.2.3 Pengolahan SERVQUAL

Pengolahan SERVQUAL merupakan hasil perhitungan gap antara nilai persepsi dan ekspektasi terhadap kualitas pelayanan Apotek Avicenna Farma Tawangmangu. Berikut merupakan hasil perhitungan nilai gap kualitas pelayanan pada tabel 7.

Tabel 7 Nilai Gap Kualitas Pelayanan Tiap Item

Dimensi SERVQUAL	No.	Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
Tangible	1	Apotek memiliki tempat parkir yang memadai	3,77	4,19	-0,42
	2	Penampilan petugas apotek bersih dan rapi	4,43	4,35	0,09
	3	Apotek berada di lokasi strategis	4,43	4,41	0,03
	4	Apotek terlihat bersih dan rapi	4,52	4,41	0,12
Reliability	5	Apotek memiliki persediaan obat yang lengkap	4,16	4,29	-0,13
	6	Petugas memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli, seperti dosis dan penggunaan obat	4,36	4,22	0,14
	7	Petugas apotek memberikan obat yang benar	4,48	4,45	0,03
	8	Petugas menawarkan obat yang sesuai dengan keluhan konsumen	4,45	4,38	0,07
Responsiveness	9	Pelayanan apotek dilakukan dengan cepat dan tanggap	4,32	4,30	0,01
	10	Petugas langsung melayani konsumen yang datang	4,33	4,42	-0,09
	11	Petugas cepat dalam merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan	4,36	4,33	0,03
Assurance	12	Petugas tidak bingung melayani konsumen	4,41	4,33	0,07
	13	Petugas mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat/kefarmasian	4,38	4,30	0,07
	14	Produk yang diberikan tidak kadaluwarsa	4,54	4,51	0,03
	15	Harga jual obat wajar	4,33	4,29	0,04
Empathy	16	Obat yang diberikan asli	4,43	4,42	0,01
	17	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada konsumen	4,42	4,39	0,03
	18	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	4,41	4,39	0,01
	19	Petugas melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen	4,45	4,43	0,01
	20	Petugas melayani dengan sapa dan senyum	4,41	4,35	0,06
Total Skor			87,39	87,16	0,23

Berdasarkan analisis gap yang telah dihitung dari 20 pernyataan didapatkan 3 item pernyataan bernilai negatif dan 17 item pernyataan bernilai positif. Item pernyataan yang bernilai negatif diantaranya dalam item nomor 1 (Apotek memiliki tempat parkir yang memadai), nomor 5 (Apotek memiliki persediaan obat yang lengkap), dan nomor 10 (Petugas langsung melayani konsumen yang datang). Nilai gap terbesar terdapat pada item nomor 10 yaitu petugas langsung melayani konsumen yang datang.

Skor total pada perhitungan gap diperoleh sebesar 0,23. Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Apotek Avicenna Farma, sehingga kinerja secara keseluruhan perlu dipertahankan dan alangkah lebih baik ditingkatkan untuk pelayanan yang lebih baik.

Tabel 8 Nilai Gap Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap	Keterangan
Tangible	4,29	4,34	-0,05	Kurang puas
Reliability	4,36	4,33	0,03	Puas
Responsiveness	4,36	4,35	0,01	Puas
Assurance	4,42	4,38	0,04	Puas
Empathy	4,42	4,39	0,03	Puas

Dari tabel 8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sudah puas dengan kualitas pelayanan yang ada di Apotek Avicenna Farma. Nilai negatif hanya pada dimensi *tangible*/bukti fisik, sedangkan pada dimensi *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, dan *empathy* bernilai positif yang menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan nilai negatif menunjukkan bahwa responden belum merasa puas dengan pelayanan yang diharapkan.

Tabel 9 Nilai Gap Dimensi *Tangible*

Dimensi <i>Tangible</i>				
No.	Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
1	Apotek memiliki tempat parkir yang memadai	3,77	4,19	-0,42
2	Penampilan petugas apotek bersih dan rapi	4,43	4,35	0,09
3	Apotek berada di lokasi strategis	4,43	4,41	0,03
4	Apotek terlihat bersih dan rapi	4,52	4,41	0,12

Dimensi *tangible* yang ditunjukkan pada tabel 9 ini didasarkan pada segi fasilitas fisik yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menunjang kualitas pelayanan. Tempat parkir Apotek Avicenna Farma dinilai kurang memadai oleh responden, karena lahan Apotek sendiri memang terbatas terlihat kecil didepan akan tetapi memanjang ke belakang. Ketiga item pernyataan yang lain seperti petugas berpenampilan bersih dan rapi, apotek berada di lokasi strategis, dan apotek terlihat bersih dan rapi sudah sesuai dengan harapan konsumen.

Tabel 10 Nilai Gap Dimensi *Reliability*

Dimensi <i>Reliability</i>				
No.	Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
1	Apotek memiliki persediaan obat yang lengkap	4,16	4,29	-0,13
2	Petugas memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli, seperti dosis dan penggunaan obat	4,36	4,22	0,14
3	Petugas apotek memberikan obat yang benar	4,48	4,45	0,03
4	Petugas menawarkan obat yang sesuai dengan keluhan konsumen	4,45	4,38	0,07

Dimensi *reliability* yang ditunjukkan pada tabel 10 ini didasarkan pada keandalan/kemampuan penyedia jasa untuk memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya (Wijiyanti dkk., 2019). Persediaan obat yang lengkap bernilai negatif, berarti apotek memiliki persediaan yang kurang lengkap. Ketiga item pernyataan yang lain bernilai positif yang berarti sudah sesuai dengan harapan konsumen meliputi petugas memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli,

petugas memberikan obat yang benar dan petugas menawarkan obat yang sesuai dengan keluhan konsumen.

Tabel 11 Nilai Gap Dimensi *Responsiveness*

Dimensi Responsiveness				
No.	Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
1	Pelayanan apotek dilakukan dengan cepat dan tanggap	4,32	4,30	0,01
2	Petugas langsung melayani konsumen yang datang	4,33	4,42	-0,09
3	Petugas cepat dalam merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan	4,36	4,33	0,03
4	Petugas tidak bingung melayani konsumen	4,41	4,33	0,07

Dimensi *responsiveness* yang ditunjukkan pada tabel 11 ini didasarkan pada pelayanan yang cepat dan tepat. Terdapat satu atribut yang bernilai negatif yaitu petugas langsung melayani konsumen yang datang. Hal ini dinilai kurang memuaskan bagi konsumen. Ketiga atribut yang lain bernilai positif yang berarti sudah sesuai dengan harapan konsumen. Ketiga atribut yang dimaksud yaitu pelayanan apotek dilakukan dengan cepat dan tanggap, petugas cepat dalam merespon keinginan dan kebutuhan konsumen dan petugas tidak bingung melayani konsumen yang datang.

Tabel 12 Nilai Gap Dimensi *Assurance*

Dimensi Assurance				
No.	Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
1	Petugas mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat/kefarmasian	4,38	4,30	0,07
2	Produk yang diberikan tidak kadaluwarsa	4,54	4,51	0,03
3	Harga jual obat wajar	4,33	4,29	0,04
4	Obat yang diberikan asli	4,43	4,42	0,01

Dimensi *assurance* yang ditunjukkan pada tabel 12 ini didasarkan pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan untuk memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan (Hasni., Gunawan., 2016). Keempat atribut bernilai positif yang artinya sudah sesuai harapan konsumen. Nilai gap tertinggi pada atribut petugas mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat/kefarmasian.

Tabel 13 Nilai Gap Dimensi *Empathy*

Dimensi Empathy				
No.	Pernyataan	Persepsi	Ekspektasi	Nilai Gap
1	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada konsumen	4,42	4,39	0,03
2	Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	4,41	4,39	0,01
3	Petugas melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen	4,45	4,43	0,01
4	Petugas melayani dengan sapa dan senyum	4,41	4,35	0,06

Dimensi *empathy* yang ditunjukkan pada tabel 13 ini didasarkan pada kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan

memahami kebutuhan konsumen (Hasnih., Gunawan., 2016). Keempat atribut bernilai positif yang artinya sudah sesuai dengan harapan konsumen. Nilai gap tertinggi pada atribut petugas melayani dengan sapa dan senyum.

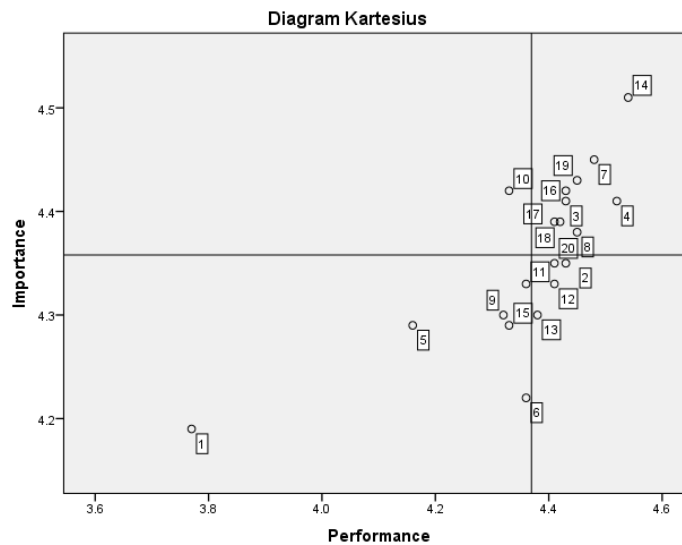
3.2.4 Pengolahan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA ini dilakukan untuk mengetahui dimensi mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki maka dilakukan analisa menggunakan diagram kartesius (diagram kuadran matriks kepuasan dan kepentingan). Dalam konsep IPA istilah *expectation* diganti dengan *importance* atau tingkat kepentingan menurut persepsi pelanggan, berbagai persepsi tingkat kepentingan pelanggan dapat merumuskan tingkat kepentingan yang paling dominan (Baghaskoro, 2012). Perhitungan IPA dimulai dengan menghitung nilai *performance* atau persepsi dan nilai *importance* atau harapan. Nilai rata-rata *performance-importance* dapat dilihat pada tabel 14.

Tabel 14 Nilai Rata-Rata Performance-Importance

Item	Performance/Persepsi	Importance/Ekspektasi	Gap
1	3,77	4,19	-0,42
2	4,43	4,35	0,09
3	4,43	4,41	0,03
4	4,52	4,41	0,12
5	4,16	4,29	-0,13
6	4,36	4,22	0,14
7	4,48	4,45	0,03
8	4,45	4,38	0,07
9	4,32	4,30	0,01
10	4,33	4,42	-0,09
11	4,36	4,33	0,03
12	4,41	4,33	0,07
13	4,38	4,30	0,07
14	4,54	4,51	0,03
15	4,33	4,29	0,04
16	4,43	4,42	0,01
17	4,42	4,39	0,03
18	4,41	4,39	0,01
19	4,45	4,43	0,01
20	4,41	4,35	0,06

Berdasarkan nilai yang telah didapat pada tabel 14 dapat dipetakan dalam diagram kartesius dengan bantuan *software* SPSS. Data diolah dalam diagram kartesius, dimana sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kinerja (pelayanan), sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan (harapan) (Asmuni, 2020). Berikut merupakan hasil pemetaan diagram kartesius IPA terdapat pada gambar 2.



Gambar 2 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Tiap Item

Berdasarkan gambar 2 dapat diketahui letak atribut dominan pada kuadran II yaitu sebanyak 9 item atribut, kuadran III sebanyak 6 item atribut, kuadran IV sebanyak 4 item atribut, dan kuadran I sebanyak 1 item atribut. Hasil lebih rinci diagram kartesius IPA dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15 Hasil Kartesius Kualitas Pelayanan Tiap Item

Kuadran	Item Pernyataan	Kategori	Jumlah Item
I	10	Prioritas Utama	1
II	3, 4, 7, 8, 14, 16, 17, 18, 19	Pertahankan kinerja	9
III	1, 5, 6, 9, 11, 15	Prioritas rendah	6
IV	2, 12, 13, 20	Berlebihan	4

Dari hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dilakukan, maka dibuat pembahasan sebagai berikut:

a. Kuadran I

Kuadran I terdiri dari satu item atribut nomor 10 yaitu “petugas langsung melayani konsumen yang datang”. Kuadran ini menjadi prioritas utama atau prioritas yang wajib ditingkatkan kinerjanya bagi Apotek Avicenna Farma untuk ditingkatkan kinerjanya. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan petugas langsung melayani konsumen yang datang, akan tetapi dalam keadaan ramai terkadang petugas tidak mengetahui mana konsumen yang datang duluan. Usulan perbaikan yang dapat diberikan yaitu dengan memberi nomor antrian agar konsumen yang datang dapat dilayani dengan baik dan teratur, selain itu setidaknya ada petugas yang *standby* untuk melayani konsumen.

b. Kuadran II

Kuadran II merupakan daerah yang harus dipertahankan kinerjanya karena sudah sesuai keinginan pelanggan, kuadran ini terdiri dari atribut nomor 3, 4, 7, 8, 14, 16, 17, 18, 19. Berikut sembilan item pernyataan yang termasuk pada kuadran II:

- Item 3: Apotek berada di lokasi strategis

- Item 4: Apotek terlihat bersih dan rapi
- Item 7: Petugas apotek memberikan obat yang benar
- Item 8: Petugas menawarkan obat yang sesuai dengan keluhan konsumen.
- Item 14: Produk yang diberikan tidak kadaluwarsa
- Item 16: Obat yang diberikan asli
- Item 17: Petugas bersikap ramah dan sopan kepada konsumen
- Item 18: Petugas dapat berkomunikasi dengan baik kepada konsumen
- Item 19: Petugas melayani dengan sepenuh hati tanpa membedakan konsumen

Pernyataan yang masuk dalam kuadran II ini perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak Apotek Avicenna Farma, karena nilai persepsi dan harapan sama-sama tinggi. Sehingga dapat dikatakan konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Apotek Avicenna Farma.

c. Kuadran III

Kuadran III merupakan daerah dengan kepuasan dan kinerja perusahaan yang dirasakan masih relatif rendah, kuadran ini terdiri dari atribut nomor 1, 5, 6, 9, 11, 15. Berikut enam item pernyataan yang termasuk pada kuadran III:

- Item 1: Apotek memiliki tempat parkir yang memadai
- Item 5: Apotek memiliki persediaan obat yang lengkap
- Item 6: Petugas memberikan informasi yang jelas mengenai produk yang dibeli, seperti dosis dan penggunaan obat
- Item 9: Pelayanan apotek dilakukan dengan cepat dan tanggap
- Item 11: Petugas cepat dalam merespon keinginan dan kebutuhan pelanggan
- Item 15: Harga jual obat wajar

Pernyataan yang masuk dalam kuadran III ini termasuk prioritas rendah untuk dilakukan perbaikan oleh pihak Apotek Avicenna Farma, karena persepsi dan harapan yang dirasakan konsumen memiliki nilai yang sama rendah. Beberapa item pernyataan tersebut kurang diperlukan dan kinerjanya dianggap kurang memuaskan sehingga tidak menjadi prioritas perbaikan.

d. Kuadran IV

Kuadran IV merupakan daerah dengan pelayanan yang berlebihan dan dianggap kurang begitu penting, kuadran ini terdiri dari atribut nomor 2, 12, 13, 20. Berikut empat item pernyataan yang termasuk pada kuadran IV:

- Item 2: Penampilan petugas apotek bersih dan rapi
- Item 12: Petugas tidak bingung melayani konsumen
- Item 13: Petugas mempunyai pengetahuan serta kemampuan tentang obat/kefarmasian
- Item 20: Petugas melayani dengan sapa dan senyum

Pernyataan yang masuk dalam kuadran IV ini termasuk berlebihan. Dianggap berlebihan karena nilai persepsi yang dirasakan bernilai tinggi daripada harapan

konsumen. Sehingga dapat dikatakan konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang terkait item tersebut.

3.2.5 Analisa Penggunaan Metode *Service Quality* dengan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berikut merupakan analisa penggunaan metode *servqual* dengan *importance performance analysis*. Hasil dari nilai gap negatif tertinggi pada metode *servqual* menyatakan bahwa nilai gap negatif tertinggi adalah -0,09 pada atribut nomor 10, sedangkan melalui metode IPA prioritas tinggi untuk dilakukannya perbaikan adalah atribut yang masuk dalam kuadran I. Hasil dari kuadran I diagram kartesius IPA adalah atribut nomor 10. Hal ini menyatakan bahwa hasil dari kedua metode adalah sama yaitu atribut nomor 10. Menurut peneliti kedua metode ini saling melengkapi, akan tetapi metode IPA lebih komprehensif dibandingkan dengan *servqual*. Terkadang hasil dari metode IPA ini yang masuk dalam kuadran I tidak hanya satu atribut saja, bahkan bisa lebih dari satu atribut. Atribut-atribut lain juga memiliki penanganan masing-masing tergantung masuk dalam kuadran mana.

3.2.6 Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan didasarkan pada atribut yang ada dalam kuadran I pada diagram kartesius IPA dan dimensi *servqual* yang bernilai negatif. Kuadran I ini menjadi prioritas utama atau prioritas yang wajib ditingkatkan kinerjanya bagi Apotek Avicenna Farma untuk ditingkatkan kinerjanya. Hasil pemetaan diagram kartesius dengan konsep *Importance Performance Analysis* menunjukkan satu atribut yang termasuk ke dalam kuadran I, yaitu atribut nomor 10 yang berbunyi “petugas langsung melayani konsumen yang datang”. Maka dari itu diperlukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja Apotek Avicenna Farma. Berikut beberapa hal yang dapat diusulkan kepada Apotek Avicenna Farma diantaranya:

a. Memberikan nomor antrian

Kondisi awal apotek belum ada nomor antrian. Alangkah lebih baik Apotek menyediakan nomor antrian apabila kondisi ramai pengunjung. Nomor antrian dapat disediakan di depan Apotek agar konsumen mudah untuk mendapatkan nomor antrian. Apabila saat sepi dapat langsung untuk datang ke petugas apotek untuk melakukan pembelian.

b. Petugas selalu *standby* di apotek

Kondisi awal apotek terkadang karyawan berada di belakang. Adanya petugas yang selalu *standby* diperlukan untuk melayani konsumen yang datang. Selain itu dengan adanya petugas yang *standby* meminimalisir adanya pencurian yang terjadi.

c. Melakukan kontrol bagi Apoteker Pengelola Apotek

Kondisi awal apotek pengecekan terfokus pada stok obat dan kinerja karyawan dilihat melalui cctv. Apoteker Pengelola Apotek (APA) bertanggungjawab atas kelancaran segala bidang dalam apotek serta bertanggungjawab terhadap keberlangsungan aktivitas apotek yang dipimpinnya (Sumber: pemilik Apotek Avicenna Farma). Mengontrol performa karyawan penting dilakukan oleh APA agar karyawan tetap menjalankan tugas dan kewajibannya sesuai SOP.

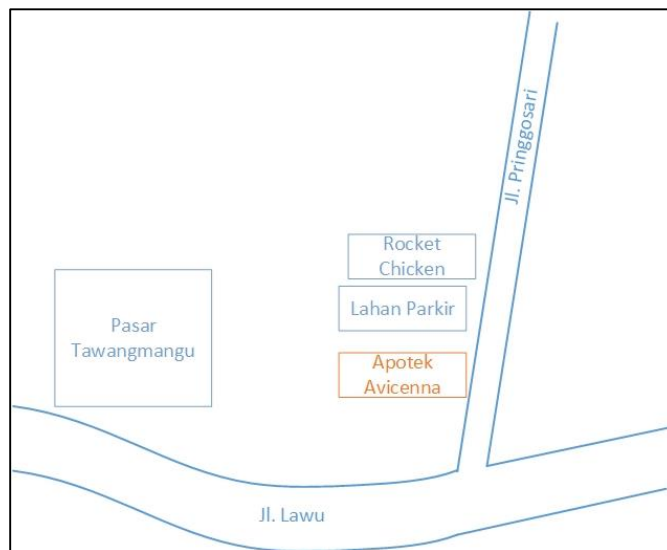
d. Memberikan alarm sistem sensor pendeteksi orang masuk

Kondisi awal apotek belum memakai sistem sensor. Sensor alarm ini dapat berfungsi untuk mendeteksi gerakan atau orang yang melewatinya. Sehingga apabila ada orang yang masuk ke apotek petugas dapat mengetahui ada konsumen yang datang.

Selanjutnya dimensi *servqual* yang bernilai negatif yaitu dimensi *tangible*, terkhusus pada atribut nomor 1 yaitu yang berbunyi “apotek memiliki tempat parkir yang memadai” dengan nilai gap -0,42. Hal ini menunjukkan bahwa tempat parkir apotek belum memadai. Usulan yang dapat diberikan bagi pemilik apotek yaitu sebagai berikut:

a. Bekerjasama dengan lahan disamping apotek untuk tempat parkir

Kondisi awal apotek untuk parkir mobil belum ada plang yang mengakibatkan pengunjung tidak tahu. Melihat dari kondisi apotek bahwa lahan disamping apotek yang terletak disamping apotek dapat digunakan untuk lahan parkir mobil. Lahan tersebut merupakan halaman rumah warga yang juga digunakan untuk tempat parkir bagi pengunjung *rocket chicken*. Apotek dapat bekerjasama dengan pemilik lahan tempat parkir dan nantinya dapat memasang plang tulisan “Tempat parkir bagi pengunjung Apotek Avicenna Farma”. Berikut gambaran lokasi Apotek Avicenna Farma ditunjukkan pada gambar 3.



Gambar 3 Gambar Lokasi Apotek Avicenna Farma

b. Parkir karyawan tidak di lokasi apotek, tetapi di tempat lain

Kondisi awal untuk parkir karyawan berada di lokasi apotek. Tempat parkir apotek sendiri dapat menampung sekitar 8 motor. Penggunaan solusi ini dapat digunakan dan menambah *space* untuk parkir motor.

c. Pembelian secara *online*

Hal ini dapat dilakukan pihak apotek kedepannya dengan menggunakan suatu aplikasi. Konsumen cukup memesan melalui *handphone* dan obat akan diantar. Dengan penerapan sistem online pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi tempat parkir yang tersedia.

4. PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

- a. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode service quality didapatkan dimensi *tangible* (bukti fisik) bernilai *gap* -0,05, dimensi *reliability* (keandalan) bernilai *gap* 0,03, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) bernilai *gap* 0,01, dimensi *assurance* (jaminan) bernilai *gap* 0,04, dan dimensi *empathy* (empati) bernilai *gap* 0,03. Dari hasil tersebut menunjukkan satu dimensi bernilai negatif yaitu *tangible* yang dinilai kurang sesuai harapan oleh konsumen dan keempat dimensi lainnya bernilai positif maka dapat dikatakan pelayanan yang diberikan Apotek Avicenna Farma sudah sesuai harapan konsumen.
- b. Berdasarkan pengolahan dengan metode IPA, didapatkan satu atribut yang masuk dalam kuadran I dan menjadi prioritas utama dalam perbaikan, yaitu atribut nomor 10 yang berbunyi “petugas langsung melayani konsumen yang datang”.
- c. Adapun usulan perbaikan yang dapat diberikan yaitu dengan memberi nomor antrian agar konsumen yang datang dapat dilayani dengan baik dan teratur, selain itu setidaknya ada petugas yang *standby* untuk melayani konsumen, dan melakukan kontrol kinerja karyawan. Selanjutnya untuk tempat parkir mobil dapat bekerjasama dengan lahan samping apotek untuk penggunaan lahan parkir mobil dan parkir motor karyawan dapat dipindah agar menambah *space* bagi pengunjung yang datang.

4.2 SARAN

- a. Perlu adanya peningkatan kualitas layanan di Apotek Avicenna Farma setidaknya pada lima dimensi *service quality*.
- b. Penelitian selanjutnya, menambah metode lain seperti *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Analytical Hierarchy Process* (AHP), atau yang lainnya.
- c. Data karakteristik responden cukup potensial untuk melihat kondisi market kedepannya.
- d. Atribut yang bernilai negatif yang tidak mendapatkan usulan perbaikan, kedepannya dapat dilakukan analisis dan usulan perbaikan. Seperti contoh pada atribut nomor 5 mengenai apotek memiliki persediaan obat yang lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Akroush, M. N., Dawood, S. A., & Affara, I. B. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market. *International Journal of Services, Economics and Management*, 7(1), 53–73. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2015.076323>
- AlOmari, F. (2020). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence*. <https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104>
- Asmuni. (2020). Jurnal Paedagogy : Jurnal Paedagogy : *Jurnal Paedagogy: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan*, 7(4), 281–288.

- Baghaskoro, D. (2012). Perancangan Komunitas Virtual Sebagai Implementasi Customer Relationship Management (Crm) Berdasarkan Atribut Kebutuhan Pelanggan Di Airphibi Tour & Travel. *Jurnal Teknik Industri*, 255–270.
- Dewi, S. K., Putri, A. R. C., & Winarko, B. A. D. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode IPA dan KANO. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2), 67. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.835>
- Effect, T. H. E., The, O. F., Of, Q., Service, P., Outpatient, O. N., Of, S., & Hospital, A. (2018). Pharmaceutical Service On Outpatient Satisfaction Of Amelia Hospital. *Journal of Applied Management (JAM)*, 16(36), 115–124.
- Fatonah, S., & Awatara, I. G. P. D. (2019). Strategi Meningkatkan Loyalitas Dengan Memperhatikan Kepuasan Konsumen Obat Melalui Coorporate Image Pada Apotek Di Surakarta. *JBTI: Jurnal Bisnis Teori dan Implementasi*, 10(2), 99–107. <https://doi.org/10.18196/bti.102119>
- Fatonah, S., Kusriani, & Nasiri, A. (2018). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Metode Zone Of Tolerance. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(3), 193–200.
- Hasni, Gunawan, H. (2016). Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. *Jurnal Mirai Management*, 1(2), 426–445.
- Manulik, S., Karniej, P., & Rosińcu, J. (2018). The influence of socio-demographic characteristics on respondents ' perceptions of healthcare service quality. *Journal of Education, Health and Sport*, 8(12), 708–724.
- Mas'ud. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model SERVQUAL (Studi Kasus Pada Tiga Apotek). *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56–74.
- Mashabi, S. (2021). *Update: Bertambah 7.533, Kasus Covid-19 Indonesia Kini 1.306.141 Orang.* [www.kompas.com. https://nasional.kompas.com/read/2021/02/24/15515041/update-bertambah-7533-kasus-covid-19-indonesia-kini-1306141-orang](https://nasional.kompas.com/read/2021/02/24/15515041/update-bertambah-7533-kasus-covid-19-indonesia-kini-1306141-orang)
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. TOI. *Jurnal Ekonomi*, 7(2), 113–125. <https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.240>
- Narendra, M. P., Skarayadi, O., Duda, M., & Adirestuti, P. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung. *Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1), 31–37. <https://doi.org/10.26874/kjif.v5i1.116>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Pontoh, B., Hermanto, B., & Apituley, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab. *Manajemen dan Kewirausahaan*, 1(1), 1–15.
- Ratnawati, A., & Kholis, N. (2019). Measuring the service quality of BPJS health in Indonesia: a sharia perspective. *Journal of Islamic Marketing*, 11(4), 1019–1042. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2018-0121>
- Rukmi, H. S., Novirani, D., & Hada, A. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Toko Oleh-Oleh. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi*

- dan Bisnis*, 1(1), 115. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v1i1.413>
- Saraswati, M. S. R. I., Kristina, S. A. R. I., & Zulkarnain, A. K. (2018). Perceived Service Quality And Patient Satisfaction At Pharmacy Department In Yogyakarta, Indonesia. *International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 10(2), 10–13.
- Siyamto, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 03(01), 63–76.
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Mehrdad, S., Teshnizi, H., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran . A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(February), 82–89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Theresia, L., & Bangun, R. (2017). Service quality that improves customer satisfaction in a university: A case study in Institut Teknologi Indonesia. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 277(1), 8–15. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/277/1/012059>
- Utami, P., Mt, G., Hadning, I., & Syafani, F. L. (2020). International Journal Of Research In Patients ' Level of Satisfaction from Pharmaceutical Services Provided by Private Pharmacies Using the SERVQUAL Model Analysis. *International Journal of Research in Pharmaceutical Sciences*, 11(3), 3773–3779.
- Verma, P., & Kumar, S. (2020). e-Healthcare service quality : consumer satisfaction and its association with demographic characteristics. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(6), 413–428. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2020-0030>
- Wijiyanti, M., Mariam, I., & Dewi, Y. P. P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Mujigae Resto Depok. *Epigram*, 16(2), 195–204. <https://doi.org/10.32722/epi.v16i2.2235>
- Wilujeng, F. R., Rembulan, G. D., Andreas, D., & Tannady, H. (2019). Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA. *Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, 1–9.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), 146–160. <https://doi.org/10.30988/jmil.v1i2.15>
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Yuniar, S. R. I. S., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT . X *. *Reka Integra*, 02(02), 98–109.
- Yusup, F., Studi, P., Biologi, T., Islam, U., & Antasari, N. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.